Ayuntamiento de Jerez

CARTA DE SERVICIOS
MEDIO AMBIENTE
LIMPIEZA VIARIA Y GESTIÓN DE RESIDUOS

I. INFORMACIÓN GENERAL

IDENTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Las competencias del Ayuntamiento de Jerez en materia de Medio Ambiente comprenden, entre otras actuaciones, las dirigidas a mantener unas condiciones ambientales que permitan a los ciudadanos disfrutar de un paisaje urbano limpio, cuidado y estético, que potencie la calidad de vida en la ciudad.

El Servicio de Medio Ambiente tiene encomendada la dirección técnica de los Servicios de Recogida de Residuos y de Limpieza Viaria, realizados ambos por la empresa Urbaser SA en régimen de concesión.

Con esta Carta de Servicios, el Servicio de Medio Ambiente pretende alcanzar los siguientes objetivos:

- Hacer visibles a la ciudadanía los servicios que presta y las condiciones en que se prestan.
- Dar a conocer los derechos de la ciudadanía, en relación con los servicios de limpieza viaria y gestión de residuos, así como las responsabilidades y obligaciones que contraen los ciudadanos al recibirlos.
- Mejorar la calidad de los servicios.
- Promover la participación ciudadana.
- Aumentar el grado de satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados.
- Dar una imagen de transparencia en la prestación de los servicios.
- Incrementar la colaboración ciudadana en el reciclaje de los distintos tipos de residuos.

CATÁLOGO DE SERVICIOS

A) LIMPIEZA VIARIA.

La Limpieza Viaria comprende los siguientes servicios:

- Limpieza de las vías públicas con sistemas de barrido, baldeos y riegos.
- Recogida de polvo, hojas y residuos procedente de la limpieza de las vías públicas.
- Retirada de excrementos de las vías públicas.
- Vaciado de papeleras y colocación de bolsas en las mismas.
- Limpieza integral y reparación o sustitución de papeleras.
- Limpieza y Desbroce de los alcorques situados en la vía pública.
- Aplicación de tratamiento fitosanitario a los puntos desbrozados con la finalidad de retrasar el crecimiento de las hierbas y matojos.
- Limpieza de las tierras, hierbas y matojos acumulados en los bordillos y aceras.
- Limpieza de manchas de aceite, grasas, chicles y de todo tipo en las vías públicas.
- Eliminación de pintadas, grafitis, pegatinas y carteles en las fachadas y paredes.
- Retirada de escombros de la vía pública.
- Limpieza de las bocas de sumideros e imbornales de recogida de aguas.
- Limpieza de solares.
- Limpiezas especiales con motivo de Ferias, Fiestas y demás actos públicos en general.
- Limpieza en casos de emergencia (lluvias torrenciales, vientos fuertes, accidentes, etc.) o de otra índole.

El grueso general de los trabajos se realiza en horario de mañana, de 06 a 13 horas, quedando para la tarde, en horario de 14 a 21 horas, un servicio de mantenimiento en la zona comercial de la ciudad y de lunes a viernes. Por la noche, de 22 a 05 horas, se realiza la limpieza mediante baldeo de aquellas zonas que, por su densidad de trafico y destacada presencia de personas en las calles, así lo aconsejan.

Este servicio tienen como finalidad que la ciudad presente el mejor nivel posible de pulcritud y ornato, dentro de las posibilidades que nos abren los medios disponibles para ello, a través de las modalidades que se relacionan a continuación.

Limpieza de las calles, plazas y vías públicas de la ciudad, mediante barrido manual, barrido mecánico y baldeo.

Para la realización del barrido manual, la ciudad está dividida en 173 sectores de barrido. La frecuencia del operario de barrido en cada uno de ellos viene marcada por sus necesidades y características y por ello, cuando las circunstancias lo exigen, el operario cuenta con el refuerzo de la denominada brigada de limpieza. Esto ocurre en zonas muy comerciales, calles con presencia de arbolado o cualquier otra incidencia que así lo exija. En todo caso, se intenta que las calles se barran, como mínimo, un día a la semana, independientemente del refuerzo que puedan tener.

El barrido mecánico, realizado con barredora y sopladoras, es una modalidad de limpieza más exhaustiva siendo muy útil, por ejemplo, en zonas donde la caída de hojas de los árboles constituye un verdadero problema o donde, por la acumulación de papeles, bolsas, etc., especialmente en días de fuerte viento, requieren de esta modalidad de barrido. La periodicidad, está marcada para que, al menos, todos los sectores lo tengan implantada dos veces al mes.

Por último, la limpieza mediante baldeo se realiza con agua a presión siendo esta modalidad muy

apreciada por la ciudadanía. La frecuencia, dependiendo de las peculiaridades propias de cada zona, es mensual, quincenal y semanal.

Todos estos servicios, se refuerzan con ocasión de los grandes eventos que se celebran en la ciudad, tales como Semana Santa, Campeonato Mundial de Motos, Feria del Caballo y Fiesta de la Zambomba.

- Desbroce de alcorques y zonas terrizas: se trata con este servicio de eliminar las hierbas y matojos que crecen en los alcorques de los árboles y en las zonas terrizas, que proyectan muy mala imagen.

- Limpieza de pintadas y retirada de carteles en fachadas, muros y mobiliario urbano, mediante la aplicación de agua caliente a presión y, en su caso, productos especiales.

- Mantenimiento, en las mejores condiciones posibles, de las parcelas municipales de la ciudad, mediante la eliminación hierbas y matojos, retirada de residuos varios y escombros depositados de forma incontrolada. Para esta labor, siempre que se requiere, se utiliza maquinaria especial: tractor y/o máquina retroexcavadora, cedidos por otros Servicios Municipales, y camiones para su traslado a vertedero autorizado.

- Papeleras: para facilitar que la población participe en el mantenimiento de un paisaje urbano estético e higiénico, en todo el término municipal de Jerez se dispone de papeleras, de cuyo mantenimiento y reposición se encarga la empresa concesionaria Plastic Omnium y, de su vaciado, el servicio de limpieza viaria.

El total de papeleras instaladas en núcleo urbano y en el rural (ELA y Barriadas Rurales) es de 6.639, repartidas de la siguiente forma:

UBICACIÓN	UNIDADES
7 ELA	473
16 BBRR	349
Ciudad	5.817
TOTAL	6.639

B) RESIDUOS.

El servicio de recogida, transporte y gestión incluye los siguientes tipos de residuos:

- Fracción Resto de los residuos urbanos de carácter domiciliario procedentes de viviendas, edificios, establecimientos, mercados, comercios, industrias y centros públicos y privados.
- Recogida Selectiva de envases.
- Recogida Selectiva de Papel/cartón.
- Recogida Selectiva de Vidrio.
- Otras, o nuevas, recogidas selectivas que se puedan implantar a lo largo de la duración del contrato.

Otros Servicios de Recogida.

- Recogida de residuos voluminosos: muebles y enseres domésticos.
- Recogida de Restos de Poda y Jardinería.
- Recogida de Pilas.
- Recogida de Residuos en Puntos Limpios Móviles.

Residuos Excluidos del Servicio.

- Productos de derribo, tierras de desmonte, escombros, desechos de obra, salvo aquellos que ordene el Responsable del Contrato.
- Desperdicios de carácter marcadamente industrial y residuos hospitalarios contaminantes.
- Residuos tóxicos.
- Residuos de carácter ácido o básico.
- Vehículos abandonados en la vía pública.
- Neumáticos fuera de uso.
- Productos decomisados.
- Residuos sanitarios no asimilables a urbanos.
- Residuos líquidos o pastosos.
- Residuos industriales que, por sus características cualitativas y/o cuantitativas, no puedan ser asumidos por el servicio municipal, al no ser asimilables a domésticos.
- Residuos peligrosos no procedentes de hogares o comercios.
- Residuos cuya gestión, según la normativa vigente en cada momento, dejen de ser competencia municipal.
- Residuos sanitarios sobre los que los ayuntamientos no tienen competencia y que son los incluidos en los Grupos III, IV y V, recogidos en los artículos 109 a 112, del Capítulo IX del Título V, del Decreto 73/2012, de 22 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de Residuos de Andalucía:

  - Grupo III. Residuos peligrosos de origen sanitario.
  - Grupo IV. Residuos radiactivos y otros residuos regulados por normativas específicas.
  - Grupo V. Residuos peligrosos de origen no sanitario.

El objetivo es mantener la limpieza e higiene del municipio, dotando a los ciudadanos de las herramientas necesarias para alcanzar los objetivos de recuperación, reciclaje y reutilización que nos exige la legislación vigente para la conservación del medio ambiente. Es decir, realizar una eficiente y sostenible gestión de los residuos generados.

Este servicio retira los residuos domiciliarios y los de establecimientos que, por su naturaleza y volumen, sean asimilables a los domiciliarios.

Para facilitar esta labor, los ciudadanos disponen de los siguientes medios para la recogida selectiva:

Instalación de contenedores para la recogida selectiva de basura en masa, en número y tipo suficientes. Para ello, hay instalados:

TIPO	CIUDAD	NÚCLEO RURAL	TOTAL
Basura en masa	2.356	424	2.780
Envases Ligeros	1.374	253	1.627
Vidrio	601	120	721
Papel y Cartón	371	68	439
Pilas (Incluye Mupis)	205		205

En el caso específico del Vidrio, existe además un servicio denominado Puerta a Puerta, mediante el cual y en horario de 16 a 19 horas, se recoge el vidrio generado por los bares de la zona centro.

Instalación de dos Puntos Limpios Móviles que, conforme a un calendario anual establecido y publicado de antemano en la página web del Ayuntamiento, se distribuyen por la ciudad para la recogida de residuos domiciliarios especiales que no pueden depositarse en los contenedores.

Punto Limpio Fijo (P.I. El Portal) para la recogida de residuos domiciliarios especiales y los escombros procedentes de pequeñas obras domicilarias.

El calendario de recogida de muebles y enseres depositados en la calle, está establecido de forma que, al menos, una vez a la semana se realice en todas las barriadas de la ciudad y en el núcleo rural. Todos los contenedores de basura en masa tienen adherida una pegatina en la que se informa del día y hora que corresponde este depósito.

GESTIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS

La Dirección del Servicio de Medio Ambiente es responsable de adoptar las medidas necesarias para llevar a afecto los compromisos adquiridos, así como del seguimiento y control anual de la evolución de los indicadores.

Independientemente de la sistemática elegida, el Servicio realizará, al menos, las siguientes actuaciones:

- Reuniones de seguimiento de la evolución de los indicadores semestrales.
- Auditorías anuales para comprobar, total o parcialmente, el grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos, el seguimiento de los indicadores y la gestión de las acciones.

2. SERVICIOS, COMPROMISOS E INDICADORES DE CUMPLIMIENTO

SERVICIOS PRESTADOS	COMPROMISOS ADQUIRIDOS	INDICADORES DE CUMPLIMIENTO
Limpieza de vías públicas.	Atender todas las solicitudes de queja en un plazo máximo de 72 horas. Si la incidencia comunicada puede afectar a la seguridad de las personas o al tráfico rodado, la solución es inmediata.	% de cumplimiento de plazos. % de respuesta a los demandantes.
Limpieza y mantenimiento de parcelas públicas.	Atender todas las solicitudes de queja. Si es la incidencia comunicada puede afectar la seguridad y/o salud de las personas, la solución es inmediata.	% de cumplimiento de plazos. % de respuesta a los demandantes.
Limpieza y mantenimiento de papelera.	Atender todas las solicitudes en un plazo máximo de 48 horas.	% de cumplimiento de plazos. % de respuesta a los demandantes.
Retirada de residuos urbanos	Atender todas las solicitudes en un plazo máximo de 24 horas.	% de cumplimiento de plazos. % de respuesta a los demandantes.
Limpieza y mantenimiento de contenedores.	Atender todas las solicitudes en un plazo máximo de 72 horas.	% de cumplimiento de plazos. % de respuesta a los demandantes.
Seguimiento, inspección y control de las empresas concesionarias.	Cumplimiento de los contratos y pliegos de las concesionarias.	% de cumplimiento de contratos y pliegos.

3. SISTEMA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Todas las sugerencias, reclamaciones, comunicación de incidencias, son atendidas y se intente darles solución en el plazo máximo de 72 y aquellas que no pueden solucionarse en ese plazo o bien no es posible por situaciones coyunturales, son informadas y razonadas. El conjunto de la ciudadanía puede contactar para presentar sus quejas, reclamaciones, sugerencias, etc. de forma presencial, correo ordinario, correo electrónico y/o por teléfono, tanto a través de los medios puestos a disposición de la ciudadanía por el Ayuntamiento, como en la propia sede del Servicio de Medio Ambiente :

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO C/ Consistorio, 15 SERVICIO DE MEDIO AMBIENTE C/ Cádiz (Resid. Divina Pastora)	PRESENCIAL
010 Teléfono Limpieza 956149543 Teléfono residuos 956149507 Centralita Medio Ambiente 956149570	TELEFÓNICO
limpieza@aytojerez.es residuos@aytojerez.es medioambiente@aytojerez.es APP JEREZ ACTÚA	TELEMÁTICO